HULFT Move knowledge. Move markets.

HULFT
テクニカルサポートサービス

提供サービスのご案内



第 3.4 版 2022-12-05

Copyright © SAISON INFORMATION SYSTEMS CO.,LTD. All rights reserved.

1. HULFT テクニカルサポートサービス

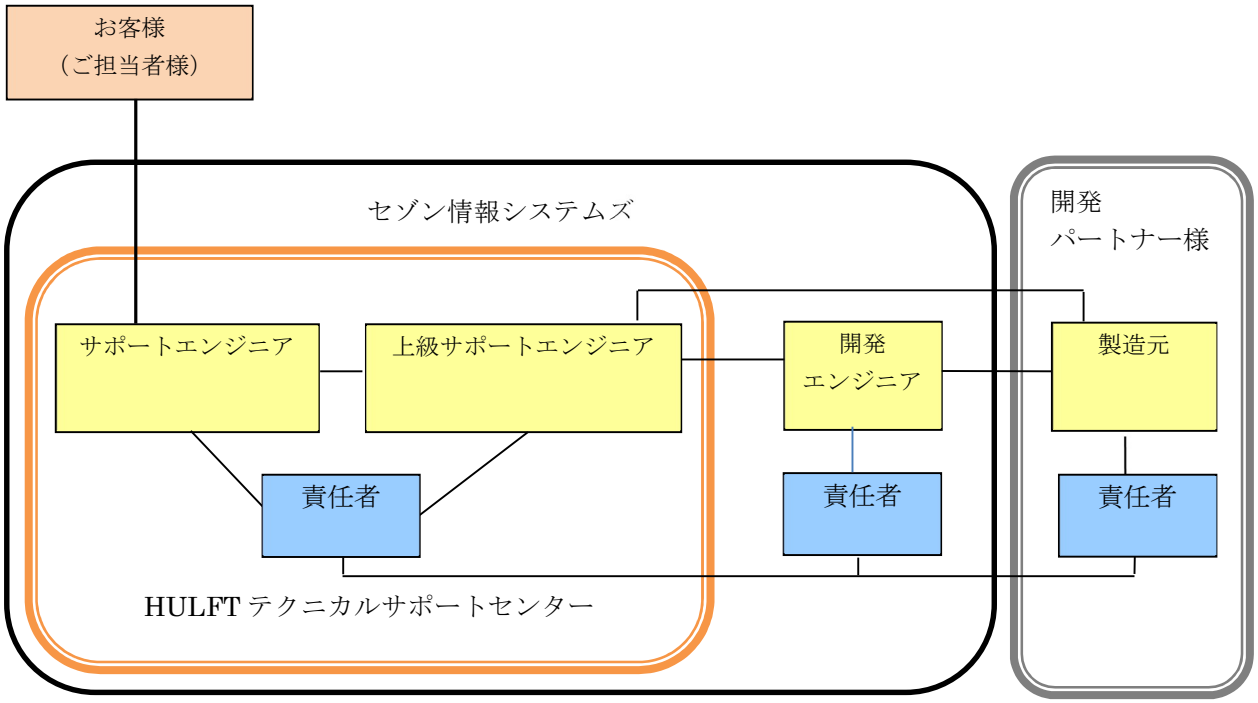
弊社 HULFT テクニカルサポートサービスは、お客様に弊社製品を安全、安心にご利用いただくためのサービスを提供いたします。
お客様ビジネスにおけるクリティカルな課題を的確に把握し、「最適な回答を迅速に提供するサービス」および「頼っていただけるテクニカルサポートセンター」として、お客様のビジネスへ貢献して参ります。

HULFT テクニカルサポートセンターのサポートビジョン

丁寧・迅速な対応、そして安心・感動を提供する
テクニカルサポートのプロ集団として、
お客様のビジネスへ貢献して参ります

- ✧ お客様に安全、安心に弊社製品をお使いいただくために、テクニカルプロ集団として知識向上に励み、的確かつ迅速な対応に努めます。
- ✧ お客様の自己解決向上に貢献するために、積極的な情報発信に努めます。

HULFT テクニカルサポートセンター 体制図



エンジニアの定義	
サポートエンジニア	お客様のお問い合わせに対して最初に対応を行う要員 主に製品の使い方や既知の問題等を解決いたします
上級サポートエンジニア	サポートエンジニアが解決できない問題の対応を行う要員 主に未発覚事象等の高度な問題を解決いたします
開発エンジニア	製品開発を行う要員

Copyright © SAISON INFORMATION SYSTEMS CO.,LTD. All rights reserved.

2. サービスレベル目標



お客様が直面されている課題に対して、高いスキルレベルと製品知識を持つサポートエンジニアが状況を把握し、迅速かつ正確な回答をさせていただきます。

サービスレベル	項目	当日解決率	翌営業日解決率
	達成目標	50%	70%

項目説明	当日解決率	お客様から頂いたお問合せを解決した件数のうち、受け付け当日に解決した件数の割合。
	翌営業日解決率	お客様から頂いたお問合せを解決した件数のうち、受け付け翌営業日に解決した件数の割合。

※サービスレベルは目標数値であり、解決率を保証するものでは有りません。
※サービスレベル目標は、契約とは関係を持たず、ペナルティ対象とはなりません。
※解決率は、お問い合わせを受けた製品を対象にして算出します。
※当日および翌営業日の定義につきましては各契約に準じます。
※サービスレベル実績は、6ヶ月毎に HULFT.com にて開示いたします。
※お客様課題解決のために、弊社からの情報提供依頼、調査依頼、確認事項への返答にご協力をお願いいたします。
なお、情報不足、状況不明確の場合、ご回答までにお時間をいただく場合がございますので、あらかじめご了承ください。

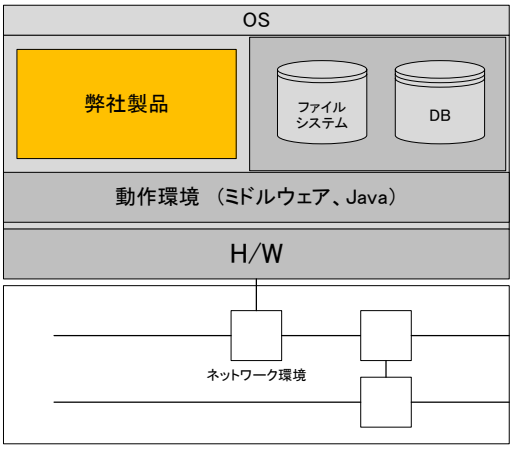
Copyright © SAISON INFORMATION SYSTEMS CO.,LTD. All rights reserved.

3. 動作環境、サポート範囲

弊社で公開しております推奨動作環境（OS、ミドルウェア、DB、Java、ファイルシステム、通信環境など）で稼働している弊社製品を対象に、サポートサービスをご提供いたします。
弊社製品の観点より、発生事象に対しての調査、原因切り分けを実施いたします。
調査、原因切り分けの結果、弊社製品に起因する問題の場合は、問題解決への対策、対応を提示いたします。

※　ご利用バージョンによっては、バージョンアップをご検討いただく場合が有ります。

【動作環境】
H/W、OS、ミドルウェア、DB、Java、ファイルシステム、通信環境、第三者のソフトウェア製品など。
製品の必須環境を含む



H/W、OS、ミドルウェア、Java、DB、ファイルシステム、通信環境、第三者のソフトウェア製品などについて

発生事象を弊社製品の観点より調査し、原因切り分けを実施いたします。
弊社製品に起因する問題か、動作環境に起因する問題かを判断します。

弊社製品の場合は、問題解決への対策、対応を提示させていただきます。
動作環境の場合は、問題解決のための支援をベストエフォートで提供いたします。

※　ご利用の動作環境が、各社メーカーの通常サポート対象でかつ、その保守サポートに加入されている事を前提といたします。
※　ベストエフォートとは、弊社で保持している事例、知識を元に、お客様が問題解決するための支援をいたします。例えば、Java のベンダーである Oracle 社へのお問合せ内容の作成支援などを提供いたします。

お客様にてご用意いただいた動作環境に起因する問題と判明した場合は、原因解決に向けた対策をお客様にて実施していただく必要がございます（パッチの適用、機器の交換等）。

お問い合わせに当たり、弊社より可能な限りご支援させていただきますが、原因の特定や事象解決をお約束するものではございません。

Copyright © SAISON INFORMATION SYSTEMS CO.,LTD. All rights reserved.

4. 技術サポートサービス内容

HULFT 製品については、HULFT サポートサービスが適用されます。
DataSpider 製品については、DataSpider サポートサービスが適用されます。

4.1 HULFT サポートサービスで提供される技術サポートサービス内容は次の通りです。

適用 / 種類	受付時間帯	対応レベル	VUP提供	RUP/LUP提供 ※6	HULFT ※7	HDC-EDI
Standard Support（年間技術サポート）	日中受付	Level 3	レ	レ	レ※8	レ※9
夜間・休日サポート ※1	夜間受付	Level 1	レ	レ	レ※8	レ※9
Limited Support（製品延長サポート）	日中受付	Level 2	レ	レ※10	レ※8	レ※9
夜間・休日 Limited Support（製品延長サポート） ※2	夜間受付	Level 1	レ	レ※10	レ※8	レ※9
オンサイト ※5	日中受付 ※1 又は 2 夜間受付 ※3 又は 4	Level 2	―	―	レ	―

※1：Standard Support を契約している事が前提
※2：Limited Support を契約している事が前提
※3：夜間・休日サポートを契約している事が前提
※4：夜間・休日製品延長サポートに契約している事が前提
※5：時間制とインシデント制あり
※6：製品プロダクトライフサイクルに準ずる
※7：HULFT-HUB、HULFT-WebConnect、HULFT-WebFileTransfer、HULFT-SAN、DataMagic、iDIVO、SIGNAlert、HULFT IoT を含む
※8：対応言語：日本語、英語、中国語
※9：対応言語：日本語、英語
※10：Limited Support 開始時にリリース済みのリビジョン・レベル製品のみ提供

4.2 DataSpider サポートサービスで提供される技術サポートサービス内容は次の通りです。

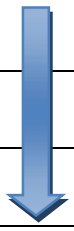
適用 / 種類	受付時間帯	対応レベル	VUP提供	RUP/LUP提供 ※93	DataSpider Servista	PIMSYNC DS BPM Thunderbus	DataSpider Cloud	Data Catalog
通常サポート（年間技術サポート）	日中受付	Level 3	レ	レ	レ※92	レ※92	レ※92 ※94	レ※92
夜間・休日サポート ※91	夜間受付	Level 1	レ	レ	レ※92	―	―	

※91：Standard Support を契約している事が前提
※92：対応言語：日本語、英語
※93：製品プロダクトライフサイクルに準ずる
※94：DataSpider Cloud サービス仕様書(別紙)　第 3 章 サポートサービス 記載内容に準ずる

Copyright © SAISON INFORMATION SYSTEMS CO.,LTD. All rights reserved.

対応レベル

HULFT サポートサービスの種類別に提供される対応レベルは次の通りです。

対応レベル			内　　容
Level 1	Level 2	Level 3	
			製品の使い方や、仕様に関するお問い合わせ、情報提供
			製品の障害に対する復旧支援/製品の障害事例回答
			Level 2 の原因調査、および恒久対策の提示

Copyright © SAISON INFORMATION SYSTEMS CO.,LTD. All rights reserved.

HULFT サポートサービスの内容

(1)Standard Support （通常サポート）

【サービス時間】 （日本時間）	月曜日～金曜日　9:30 ～ 17:00　（但し、祝祭日及び 12/29～1/4 を除く）
【サービス内容】	① 製品の使い方や、仕様に関する問い合わせ対応※11 ② 製品の障害に対する復旧支援、原因調査 ③ 製品に関する情報提供※12 ④ バージョンアップ版の提供※13 ⑤ リビジョンアップ版・レベルアップ版の無償提供 ⑥ OS 変更によるライセンス書換え、グレードアップ版の提供 ※お客様起因（使用、設定ミスなど）による障害の場合は、修復・復旧支援について別途料金がかかります。 ※お問い合わせへの対応において、お客様から情報提供していただくことが前提のサービスとなります。提供いただく情報により、提供レベルは変動いたします。 ※サービス内容の詳細につきましては、お問い合わせください。 ※HULFT 英語版につきましては、海外サポート拠点でのサービスも実施しております（海外におけるサービス内容は異なります） 詳細についてはお問い合わせください。 ※Standard Support の製品が製品ライフサイクルにより Limited Support へ移行した際はお問合わせへの対応は過去事例のご案内のみとなります。

(2)夜間・休日サポートサービス　※必ず （1）Standard Support とのセットで提供

【サービス時間】 （日本時間）	24 時間
【サービス内容】	① Standard Support サービス提供時間内は、Standard Support と同等のサービスを提供いたします。 ② Standard Support サービス提供時間外につきましては、以下サービス内容となります ・製品の使い方や、仕様に関する問い合わせ対応※11 ・製品に関する情報提供※12 ※夜間、休日のシステム停止を伴う障害の場合、運用復旧を最優先とし、原因調査、恒久対策の提示などは、翌営業日の対応とさせていただきます。運用復旧として、暫定対処、業務の再実行をお願いせていただく場合がございます。運用復旧状態の定義につきましてはお客様と協議させていただき、弊社が可能な支援についてご説明させていただきます。

(3)Limited Support （延長サポート）

【サービス時間】 （日本時間）	月曜日～金曜日　9:30～17:00　（但し、祝祭日及び 12/29～1/4 を除く）
【サービス内容】	① 製品の使い方や、仕様に関する問い合せ対応※11 ② 製品の障害に起因する動作不良に対する回避方法の提示 ・ただし、予め当社において回避方法が判明している動作不良に限ります ③ 製品に関する情報提供※12 ④ バージョンアップ版の提供 ・原則として別途料金を申し受けます。 ・ただし、Standard Support が提供されているバージョンアップ版に限ります。

Copyright © SAISON INFORMATION SYSTEMS CO.,LTD. All rights reserved.

(4)夜間・休日 Limited Support ※必ず (3)Limited Support とのセットで提供

【サービス時間】 (日本時間)	24 時間
【サービス内容】	① Limited Support サービス提供時間内は、Limited Support と同等のサービスを提供いたします。 ② Limited Support サービス提供時間外につきましては、以下サービス内容となります ・製品の使い方や、仕様に関する問い合わせ対応※11 ・製品に関する情報提供※12 ※夜間、休日のシステム停止を伴う障害の場合、運用復旧を最優先とし、原因調査、恒久対策の提示などは翌営業日の対応とさせていただきます。運用復旧としては、暫定対処、業務の再実行を依頼させていただく場合がございます。運用復旧とみなす状態につきましてはお客様とご相談の上、弊社の可能な支援をご説明させていただきます。

[ご注意]
ご登録いただきました HULFT 製品において、同一製品かつ同一バージョンでのOSもしくはアーキテクチャを変更する場合、一部製品(例:UNIX 製品)については変更費用が必要となります。詳細については営業担当者までお問い合わせください。

※11 過去事例、ナレッジベースからのご回答。
※12 技術サポート専用サイトより閲覧、取得が可能です。
※13 OS バージョンによっては、有償となる場合がございます。詳細については、お問い合わせください。

Copyright © SAISON INFORMATION SYSTEMS CO.,LTD. All rights reserved.

DataSpider サポートサービスの内容

(1)通常サポート

【サービス時間】 （日本時間）	月曜日～金曜日　9:30 ～ 17:00　（但し、祝祭日及び 12/29～1/4 を除く）
【サービス内容】	① 製品の使い方や、仕様に関する問い合わせ対応※11 ② 製品の障害に対する復旧支援、原因調査 ③ 製品に関する情報提供※12 ④ バージョンアップ版の提供※13 ⑤ リビジョンアップ版・レベルアップ版の無償提供 ⑥ OS 変更によるライセンス書換え、グレードアップ版の提供 ※お客様起因（使用、設定ミスなど）による障害の場合は、修復・復旧支援について別途料金がかかります。 ※お問い合わせへの対応において、お客様から情報提供していただくことが前提のサービスとなります。提供いただく情報により、提供レベルは変動いたします。 ※サービス内容の詳細につきましては、お問い合わせください。 ※製品のバージョンがどのサポートステージにあるかによって、それぞれのサポートレベルが設定されており、技術サポートサービスの提供範囲が異なります。※14

(2)夜間・休日サポートサービス　※必ず（1）通常サポート とのセットで提供

【サービス時間】 （日本時間）	24 時間
【サービス内容】	① 通常サポートサービス提供時間内は、通常サポートと同等のサービスを提供いたします。 ② 通常サポートサービス提供時間外につきましては、以下サービス内容となります ・製品の使い方や、仕様に関する問い合わせ対応※11 ・製品に関する情報提供※12 ※夜間、休日のシステム停止を伴う障害の場合、運用復旧を最優先とし、原因調査、恒久対策の提示などは、翌営業日の対応とさせていただきます。運用復旧として、暫定対処、業務の再実行をお願いせていただく場合がございます。運用復旧状態の定義につきましてはお客様と協議させていただき、弊社が可能な支援についてご説明させていただきます。

※11　過去事例、ナレッジベースからのご回答。
※12　技術サポート専用サイトより閲覧、取得が可能です。
※13　OS バージョンによっては、有償となる場合がございます。詳細については、お問い合わせください。
※14　製品プロダクトライフサイクルに準ずる

Copyright © SAISON INFORMATION SYSTEMS CO.,LTD. All rights reserved.



5. オンサイトサービス

Standard Support （通常サポート）は、弊社内にてお問い合わせ対応を行うのに対し、オンサイトサービスは、トラブル対応時に弊社とお客様合意の元、弊社サポートエンジニアがお客様先へお伺いし技術支援を行います。
これにより、よりきめ細やかな対処が可能になり、発生事象の短縮が図れます。

サービスは、「時間制サービス」と「インシデント制サービス」の2種類のメニューを用意しています。

- 時間制
  時間単位にて、HULFT サポートエンジニアがお伺いし技術支援を行います
- インシデント制
  お客様と事前に合意した解決レベル(内容)まで、HULFT サポートエンジニアがお伺いし技術支援を行います。

オンサイトサービスに関する費用、その他詳細につきましては、Webサイト「HULFT.com」にて掲載しております。
URL： https://www.hulft.com/support

6. バージョンアップ版、リビジョンアップ版、レベルアップ版の提供に関して

HULFT テクニカルサポートサービスをご利用いただいている製品は、バージョンアップ、レベルアップ、リビジョンアップ をご利用いただくことができます。

対象製品やお申し込み方法などの詳細につきましては、Web サイト「HULFT.com」にて掲載しております。
URL： http://www.hulft.com/buy/index.html

7. HULFT テクニカルサポートサービスの提供期間

「myHULFT」(https://his.hulft.com/mypage/login/login/)にログインしていただき、「ライセンス管理」の項目をご確認ください。

以上

Copyright © SAISON INFORMATION SYSTEMS CO.,LTD. All rights reserved.

改訂履歴

版数	公開日	改版内容
1 版	2015 年 6 月 1 日	初版公開
2 版	2015 年 6 月 4 日	P.5 4. 技術サポートサービス内容 Limited Support 対応レベル変更 ／ RUP/LUP 提供「レ」を追記
		P.5 対応レベル 内容 Level 2 に「製品の障害事例回答」を追記
		P.6 各技術サポートサービスの内容 （2）夜間・休日サポートサービス 「を契約していることが前提」を 「とのセットで提供」に変更
		P.6、7 （2）夜間・休日サポートサービス ／ （4）夜間・休日 Limited Support 文頭に「必ず」を追記
2.1 版	2016 年 9 月 15 月	P.5 サポート対応の言語について追記 ※8：対応言語：日本語、英語 ※9：対応言語：日本語、英語、中国語
		P.6、P.7 ※番号の繰り上げ ※10～16 へ繰り上げ記載
2.2 版	2016 年 10 月 20 日	P.3 サービスレベル実績掲載サイトの記載変更 「技術サポート専用サイトにて開示」を「HULFT.com にて開示」に変更
		P.5 サポート対応の言語について記載変更 ※8：対応言語：日本語、英語、中国語 ※9：対応言語：日本語、英語
2.3 版	2016 年 11 月 21 日	P.5 リビジョンアップ・レベルアップ製品提供について記載追加 ※10 Limited Support 開始時にリリース済みのリビジョン・レベル製品のみ提供
		P.6、7 ※番号の繰り上げ ※11～17 へ繰り上げ記載
2.4 版	2017 年 2 月 10 日	P.4 「3. 動作環境、サポート範囲」に、第三者のソフトウェア製品に関する記載追加
		P.5 技術サポートサービス表の注釈を削除 HDC-EDI / DSS の Limited Support ※8、※6、9 P.5 PIMSYNC、DataSpider BPM、Thunderbus 製品の追記
2.5 版	2018 年 12 月 18 日	P.2 「1. HULFT テクニカルサポートサービス」に「エンジニアの定義」表を追加
		P.5 ※7 に HULFT IoT、HULFT-WebConnect の追記 P.5 技術サポートサービス表の変更と注釈を変更 RUP/LUP 提供 に ※6 追加 P.5 DS Cloud 製品の追記
		P.7 （3）Limited Support （延長サポート）の【サービス内容】に、「③製品に関する情報提供」を追加
		P.8 「7. HULFT テクニカルサポートサービスの提供期間」の確認方法を、myHULFT に変更
3.0 版	2021 年 12 月 1 日	P4 「3. 動作環境、サポート範囲」に動作環境、支援内容の記載追加 P5、9 「4. 技術サポートサービス内容」に DataSpider サポートサービスの記載追加 P10 「5. オンサイトサービス」、「6. バージョンアップ版、リビジョンアップ版、レベルアップ版の提供に関して」の URL を修正
3.1 版	2022 年 1 月 17 日	P8、P9 バージョンアップ版、リビジョンアップ版、レベルアップ版の CD-ROM 等メディアでの提供終了に伴い記載を削除、ならびに、番号繰り上げ。

Copyright © SAISON INFORMATION SYSTEMS CO.,LTD. All rights reserved.

3.2 版	2022 年 5 月 19 日	P.5「4.1 HULFT サポートサービスで提供される技術サポートサービス内容は次の通りです。」内の Limited Support について、HDC-EDI を追記 テンプレート変更
3.3 版	2022 年 10 月 5 日	P.10「5 オンサイトサービス」において説明を追記
3.4 版	2022 年 12 月 5 日	P.7 「HULFT サポートサービスの内容」の「（1）Standard Support （通常サポート）」と「（3）Limited Support （延長サポート）」 P.9 「DataSpider サポートサービスの内容」の「（1）通常サポート」 「【サービス時間】」の記載内容の変更

Copyright © SAISON INFORMATION SYSTEMS CO.,LTD. All rights reserved.